
消費者志向自主宣言

2024年度活動報告 (フォローアップ)

株式会社コーセー

2025年4月



理念

私たちコーセーグループは、企業メッセージ「美しい知恵 人へ、地球へ。」や存在理念「英知と感性を融合し、独自の美しい価値と文化を創造する。」、行動憲章「正しきことに従う心」等の当社理念にもとづき、すべてのお客さまに心からご満足いただける化粧品の提供に努めています。

お客さまの多彩な「きれい」を叶え、より豊かで充実した生活の実現を通じて、社会に貢献してまいります。

経営トップのメッセージ

「お客さまにもっと近づく」

創業者の小林孝三郎は、人々に夢と希望を与える化粧品に、限りない情熱を込めて事業をスタートしました。どのような時代にも、お客さまに心からご満足いただける優れた品質の化粧品をつくり、一人ひとりに手渡しする気持ちでお届けしたいという強い信念のもとで経営にあたっ
てまいりました。

その信念は、社会情勢も、事業規模も異なる現在も変わりません。お客さまの期待に応えるだけでなく、「満足」や「感動」までも提供するために努力を怠ってはならないと考えています。社員一人ひとりが売り手側の論理を離れて、真の顧客視点からお客さまが求める価値をお届けしようとする姿勢を徹底するための社内スローガンとして「お客さまにもっと近づく」を掲げています。

今後もお客さまの心からのご満足を叶え、豊かで充実した生活を支える化粧品をご提供し続けるために、誠実に取り組んでまいります。

代表取締役社長
小林 一俊

取り組み方針①：みんなの声を聴き、かついかすこと

(1)“最良”の品質でお客さまのご満足を

化粧品は、お客さまの大切な肌や髪に直接使用するものであることから、常に「安心・安全」を最優先としたうえで、多彩な価値ある商品の開発を行い、お客さまの手にわたる一つひとつの製品がご満足を叶える品質であるよう取り組んでいます。

当社グループは、原材料調達から商品使用後の廃棄・容器再利用に至るまで、サステナブルな商品とサービスの提供に努めます。

活動報告：[サステナビリティーお客さまとともに](#)

(2)お客さまへの情報提供

当社グループは、商品情報や店舗情報はもちろん、使用方法や美容に関する情報、広告宣伝など、さまざまな情報をニュースリリースやSNS、店頭など各種接点を通じて、お客さまが求める情報を適切かつタイムリーにお伝えできるよう努めています。

活動報告：[コーセーホームページ](#) [トップページ](#)

[よくあるご質問・お問い合わせ](#)

[美容トピックス](#)

[ニュース・IRリリース](#)

(3)お客さま・社会の要望に応える開発・改善

当社では、お客さまからいただく貴重なご意見やご要望は、よりよい商品・サービスの開発・改善に活かすように、お客様相談室を含む品質保証部門が主導して、積極的に取り組んでいます。

今後も、すべてのお客さまが使いやすい商品や、より環境に配慮した商品など、サステナビリティに配慮した商品やサービスの開発に取り組んでいきます。

活動報告：[サステナビリティーお客さまの声を活かした商品・サービス改善事例](#)

[サステナビリティー地球環境のために 商品における取り組み](#)

(4) 社員の意識醸成

当社では、グループウェア上で、社長から社員に向けたメッセージが適時発信されており、その中で「お客さまにもっと近づく」ことの重要性や、具体的な活動事例の提示によって、社員の意識醸成を図っています。「お客さまにもっと近づく」活動としては、各部門の〈お客さま志向活動スローガン〉を具現化した、「KOSÉ Beauty Partnership」活動事例の募集及び優秀事例の表彰にて、社員の取り組み意識の醸成と活動内容の全社的な共有を行っています。

取り組み方針②：未来・次世代のために取り組むこと

(1)サステナビリティ戦略の推進

当社グループでは、人々や地球環境の未来をよりよいものとするために、サステナビリティ戦略を推進し、グローバル社会の一員としての責任をしっかりと果たしながら、世界で存在感のある、信頼される企業となることを目指します。

活動報告：[サステナビリティ—コーセー サステナビリティ戦略](#)

[雪肌精「SAVE the BLUE」プロジェクト](#)

(2)「3G」(グローバル・ジェンダー・ジェネレーション)をキーワードとしたお客さまづくり

当社グループでは、お客さまづくりの拡大領域を明確にするために、「3G」(グローバル・ジェンダー・ジェネレーション)をキーワードに取り組んでいます。その中のジェネレーションでは、次世代に向けた取り組みとして、健やかな肌を育むために、幼少期からのスキンケア使用習慣の啓発やスポーツをする学生への紫外線対策講座の実施等、子どもたちの今、そして未来のQOL向上への取り組みを推進しています。

活動報告：[サステナビリティ—地域社会とともに](#)

取り組み方針③：コーポレートガバナンスを強化すること

当社グループは、経営方針の中核に「コーセーグループとしての企業価値を高める経営を継続して行っていく」ことを掲げています。この取り組み推進するにあたっては、コーポレートガバナンスが機能することが不可欠であり、当社グループではコーポレートガバナンスを経営上の重要な課題の一つと位置づけ、健全な経営を遂行する組織体制や仕組みを整備し、継続的に社会的信用を保持するための体制づくりを進めています。

また、お客さま・株主・投資家をはじめ、債権者、取引先様、従業員、そして地域住民・社会など、すべてのステークホルダーとの共生を企業経営の重要な課題と考えており、価値ある企業として支持されるために、「透明性」「公正性」を高めるべく、各ステークホルダーとの誠実なコミュニケーションに努めることで、信頼関係を構築することを基本としています

活動報告：[コーポレートガバナンス](#)

[サステナビリティー組織統治](#)